

LOS PITUFOS

El martes 12 de Noviembre llega un mensaje al correo electrónico de la señora María Eugenia Domínguez, el mensaje proviene de la tienda de ropa para niños Los Pitufos, donde le llega una información acerca de un Bono de Descuento del 20%, por motivo del Cumpleaños de María Antonia que es el 22 de Noviembre, invitan a la señora María Eugenia a que vaya a su tienda más cercana para redimirlo.

La tienda de ropa Los Pitufos siempre envía mensajes al correo electrónico de María Eugenia informándole sobre las nuevas colecciones que tienen mensuales y las actividades que tienen en el mes.

María Eugenia queda muy contenta con el mensaje, porque sabe lo feliz que se va a colocar su hija, al saber que de su tienda de ropa preferida le llego un Descuento de Cumpleaños.

María Eugenia es una mujer de 38 años de edad, es Gerente de Mercadeo de la Zona de Occidente de la multinacional Coca-cola, su familia la conforman sus dos hijos Sergio Alejandro y María Antonia de 10 y 4 años respectivamente, su esposo Juan Pablo Arcila de 40 años, Gerente de la empresa de Helados La Locura.

Es lunes, inicio de semana, marcan las 5 am, suena el despertador, inicia el día de la señora María Eugenia, como todos los días se levanta a estas horas a despertar a los niños para el colegio, a su esposo para el trabajo y lo mismo para ella.

Especialización en Mercadeo

En medio del desayuno familiar María Eugenia comenta acerca del cumpleaños de María Antonia que es el viernes de esa semana, se revisan los pendientes que hay para la fiesta de la niña ese día en la tarde, como lo es comprar las bebidas, la torta y los pasa bocas, sin dejar por fuera una de las cosas más importantes para la niña, la pinta que usaría ese día, se coloca de acuerdo con su mama para ir a comprarla hoy a las 4 de la tarde a su tienda preferida Los Pitufos, para redimir el Descuento de Cumpleaños, la señora María Eugenia es muy organizada y no le gusta dejar nada para última hora, siempre le gusta que todo salga bien.

La señora María Eugenia sale de casa al trabajo, muy apresurada pues no quiere llegar tarde a la reunión que tiene a primera hora con la junta directiva de la empresa, donde debe explicar los resultados de lo que lleva del mes, es una reunión para la cual se preparo el fin de semana, pues sabe que será de mucha presión porque debe argumentar el decrecimiento que lleva con el año anterior.

Después de terminar la reunión, donde quedo con varios compromisos para esta semana que queda antes de que cierre el mes, casi al medio día sale almorzar con su compañera de trabajo Amanda, para luego terminar trabajo pendiente en la oficina y salir a tiempo para el encuentro que tiene con su hija María Antonia.

María Antonia llega a casa a las 3 de la tarde del colegio, muy contenta llega de inmediato a arreglarse para estar lista cuando llegue su mama a recogerla.

La señora María Eugenia llega a la casa por su hija María Antonia y se dirigen al Centro Comercial Chipichape a la tienda Los Pitufos, son bien recibidas por el anfitrión de la tienda, quien da su nombre y pregunta en que las puede asesorar.

Especialización en Mercadeo

Carlos Andrés es el asesor que les dio la Bienvenida a la tienda e indaga sobre su necesidad.

María Eugenia entra con una gran sonrisa a la tienda, le gusta mucho el modelo de servicio que le ofrecen siempre que viene y aparte comenta que la experiencia de compra que se vive en la tienda, no tiene comparación, alega que se debe aplicar para todas las tiendas de todas las marcas de ropa.

María Antonia le dice a Carlos Andrés que quiere una pinta de la Nueva Colección para su Cumpleaños, Carlos Andrés procede a ensaÑarle las propuestas de pinta que tiene de todo lo nuevo que le ha llegado.

La tienda esta llena, hay muchos clientes que ya están comprando la ropa de sus hijos de Diciembre, muchos niños en las Zonas de Divertimento, más sin embargo Carlos Andrés se va a concentrar en asesorar a María Antonia porque es cliente no solo de la marca, si no de la tienda de Chipichape.

Carlos Andrés invita a María Antonia a disfrutar de la tienda, le ofrece una Bomba y un Chocolate, a la señora María Eugenia le enseña el catalogo con la nueva colección para que observe las pintas que proponen.

Después de media hora donde María Antonia se ha medido toda la ropa que Carlos Andrés le ha enseñado, escoge las pintas que más le gustaron para su Cumpleaños.

Especialización en Mercadeo

Se dirige a su mamá para decirle que quiere comprar dos pintas que fue las que más le gustaron, María Eugenia sonríe y le dice a su hija que sí, que si le gustaron mucho las puede llevar.

Se dirigen hacia una de las cajas, las dos cajas habilitadas están congestionadas, como hay mucha gente en la tienda, hay que hacer cola para pagar la ropa, Carlos Andrés se despide de la señora María Eugenia y de la niña María Antonia, les hace saber que ha sido un gusto atenderlas y que las espera nuevamente en la tienda y le entrega una ficha con su nombre para que la entregue en caja junto con la ropa.

María Eugenia muy contenta con el servicio y la asesoría que le dio Carlos Andrés, se despide muy efusivamente de él y le agradece por su tiempo y buena asesoría.

Llega la señora María Eugenia a la caja donde la recibe la asesora Paula Andrea, María Eugenia le entrega la ficha que Carlos Andrés le entrego.

Paula Andrea procede a registrar las prendas en el sistema, Paula Andrea le confirma que son 10 prendas en total, le ofrece productos complementarios como la manilla de la selección Colombia, donde el protagonista es Falcao, la puede llevar por \$9.000 para ella o para otro integrante de la familia.

La señora María Eugenia se motiva a llevar dos, una para su esposo y su hijo, Paula Andrea las registra y procede a preguntar el numero de Cedula a María Eugenia.

Especialización en Mercadeo

María Eugenia le dice a Paula Andrea que la niña María Antonia tiene un Descuento del 20% por motivo de su Cumpleaños y le da el numero de su Cedula.

Paula Andrea ingresa el número de Cedula de María Eugenia al sistema, de inmediato revisa si tiene sus datos completos como: Dirección de Residencia, Teléfonos Fijo y Celular, su Correo Electrónico y los nombres de los niños con sus respectivas Fechas de Nacimiento.

Efectivamente María Eugenia tiene todos los datos inscritos en el sistema, Paula Andrea revisa adicional la pestaña de los Descuentos y corrobora que no tiene el Descuento de Cumpleaños de María Antonia activado.

Paula Andrea le dice a María Eugenia que en el sistema no tiene activado el beneficio del Descuento de Cumpleaños y le pregunta que si ya lo ha redimido en otra tienda.

María Eugenia le aclara que no lo han utilizado y que a ella le llego un mensaje a su correo electrónico informándole sobre el Descuento que tenía para que se acercara a la tienda más cercana y lo utilizara.

María Eugenia empieza a molestarse por esta situación.

Paula Andrea le dice que espere un momento, mientras ella se comunica con el Área de Soporte Técnico de la empresa para que solucionen este inconveniente.

Especialización en Mercadeo

Paula Andrea se dirige al teléfono IP, que es el medio por el cual se comunica la Tienda con la oficina principal en Medellín, marca la extensión 111 que es el área de TI, es donde nos dan soporte técnico con el sistema, entre otras cosas y se llama Mesa de Ayuda.

María Eugenia se impacienta cada vez más.

De Mesa de Ayuda no contestan, Paula Andrea vuelve e insiste.

La señora María Eugenia se colma de paciencia y se expresa hacia Paula Andrea diciéndole:

-Le parece una falta de respeto que le envíe información al correo errada, que le creen la expectativa de que están recibiendo un beneficio por ser cliente de la marca, cuando en realidad no es así.

Como es posible que hagan una promesa de valor al cliente y no la cumplan. Toda la buena imagen de la marca se daña ante el cliente por una sola falta, por muy insignificante que sea, y esto está haciendo que esa imagen que tenía de la marca Los Pitufos se derrumbe.

Todavía no me cabe en la cabeza que me hagan creer, que soy cliente VIP y que tienen en cuenta a mi familia al darme un Descuento por el Cumpleaños de María Antonia, cuando en realidad es una promesa falsa.

Paula Andrea intenta otra vez llamando a Mesa de Ayuda, hasta que por fin le contestan.

Caso de Grado realizado por Alexandra Bravo Cabal para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014.

Especialización en Mercadeo

-Mesa de Ayuda: Buenas Tardes, habla Maritza y le pregunta en que la puede ayudar.

Maritza es una de las Analistas del Área de Mesa de Ayuda y brinda el soporte técnico a todas las tiendas a nivel nacional.

-Paula Andrea: Buenas Tardes Maritza, llamo para averiguar sobre un mensaje que le llego a la Señora María Eugenia al correo electrónico informándole sobre el beneficio del Descuento por el cumpleaños de su hija, pero que al momento de verificar los datos en el sistema el Descuento no aparece activado.

-Maritza: Paula Andrea por favor dame el numero de cedula del cliente, yo reviso en el sistema que paso y procedo a activarlo y en un momento le devuelvo la llamada.

Paula Andrea no sabe como decirle a la señora que le dé una espera mientras Mesa de Ayuda le soluciona el problema, María Eugenia está muy ofuscada y decepcionada y no sabe como vaya a tomar esta petición.

Paula Andrea se dirige a la señora María Eugenia muy nerviosa, le aclara que ya están revisando que fue lo que paso, que esperemos un momento, nos devuelven la llamada cuando ya este activo el descuento en el sistema.

María Eugenia se enoja aun más, porque debe esperar más tiempo y le dice a Paula Andrea.

Especialización en Mercadeo

En una empresa como esta, que se caracteriza por ser líder en la calidad de su ropa y por ofrecer un servicio de experiencia de marca único para el cliente, debe cuidarse mucho en este tipo de promesas que hace al cliente, porque está prometiendo algo que no están cumpliendo.

Vuelve e insiste que es una falta de respeto jugar con las expectativas de los clientes, la empresa debe estar completamente segura que todo lo que le hacen saber al cliente por medio de su publicidad, de verdad lo puedan cumplir.

María Eugenia exige que con quien se pueda comunicar para expresar su inconformidad, que le dé un número de celular y un correo electrónico donde pueda contar lo sucedido y le den una explicación, ella conoce del tema de promesa de valor al cliente y quiere saber porque tuvo que pasar por esta situación.

La niña María Antonia también se desespera al ver a su mama tan enojada y empieza a llorar, pues cree que su mama al fin no le va a comprar la ropa que tanto le gusto.

Entra la llamada de Mesa de Ayuda Paula Andrea contesta el IP y Maritza le confirma que ya se activo el descuento del cumpleaños del cliente y que no estaba activo porque del área de mercadeo no habían enviado todo el listado de las personas a las que se les envió el mensaje por vía email sobre el descuento de cumpleaños, Paula Andrea agradece la gestión de Maritza y cuelga el teléfono.

Paula Andrea le explica a la señora María Eugenia el porqué no estaba activado su descuento, pero que en este momento ya lo puede redimir en la compra.

Caso de Grado realizado por Alexandra Bravo Cabal para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014.

Especialización en Mercadeo

María Eugenia se molesta aun mas porque le parece una falta grave que en una empresa como esta no le haga seguimientos a los procesos internos y mas al área que tiene que ver directamente con el cliente como lo es mercadeo.

Paula Andrea procede a redimir el descuento en la factura y la señora María Eugenia cancela la ropa a disgusto.

María Eugenia insiste en que le den un número telefónico y un correo electrónico donde ella pueda quejarse.

Paula Andrea le suministra el teléfono de la líder de zona Victoria Puentes y el correo electrónico de la empresa.

María Eugenia expresa que la marca la decepciono completamente y que no la recomendaría.

María Eugenia y su hija María Antonia salen muy tristes de la tienda porque no se esperaban tener una situación desagradable en su tienda preferida.

Inmediatamente María Eugenia llama al número telefónico que le dio Paula Andrea de la líder de zona para expresar su inconformidad, contesta Victoria Puentes y la señora María Eugenia se presenta.

-María Eugenia: Buenas tardes mi nombre es María Eugenia Domínguez, soy cliente de la marca los Pitufos, la estoy llamando señora Victoria con la intención de contarle una desagradable situación que acabo de vivir en la tienda de Chipichape.

Especialización en Mercadeo

-Victoria Puentes: Buenas Tardes, soy Victoria Puentes Líder de Zona de Cali, con mucho gusto escucho lo que tiene para decirme.

La señora María Eugenia le cuenta lo sucedido sobre la activación del descuento de cumpleaños de su hija María Antonia, le interesa mucho que esta mala experiencia que ella vivió llegue hasta las personas directamente responsables y que tomen medidas preventivas para que no vuelva a suceder.

En nombre de la Empresa Victoria Puentes le ofrece una disculpa a la señora María Eugenia por la experiencia que vivió y se compromete a llevar el mensaje al área responsable y se despide respetuosamente.

La señora María Eugenia acepta las disculpas y le reitera a Victoria Puentes que queda muy decepcionada de la marca.

La señora María Eugenia y su hija salen del centro comercial y se dirigen para la casa.

Victoria Puentes se comunica inmediatamente con la tienda y habla con Paula Andrea para que le cuente lo sucedido con la clienta.

Paula Andrea le explica a Victoria Puentes con detalle la situación que se presentó con la señora María Eugenia.

Victoria Puentes procede a llamar a la Jefe de Mercadeo Claudia López, Victoria le manifiesta su preocupación ante una mala experiencia que acaba de vivir una clienta VIP de la marca en la Tienda de Chipichape Cali.

Caso de Grado realizado por Alexandra Bravo Cabal para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014.

Especialización en Mercadeo

Claudia impresionada por lo que le dice Victoria le pregunta que paso, Victoria le manifiesta que la cliente María Eugenia la llamo a contarle su mala experiencia que vivió en la tienda por la activación del descuento de cumpleaños de su hija, corrobore la información con la persona que atendió a la señora y me di cuenta que se genero esta situación debido a un problema interno del área de mercadeo.

Claudia asombrada y preocupada se compromete con Victoria a hacerle el respectivo seguimiento a este caso para darle a una respuesta a la señora María Eugenia y tomar las medidas necesarias para que no se vuelva a presentar una situación parecida.

Por su parte la señora María Eugenia al llegar a su casa escribe un mensaje a la marca contando lo sucedido y a la espera de una explicación formal.

Claudia por su parte empieza la investigación del porque se presento esa situación en la zona de Cali, sale de su amplia y cómoda oficina y se dirige hacia el cubículo de Lorenza Perdomo que es la encargada del Mercadeo Relacional y le pregunta acerca de que se hace con los clientes VIP.

-Claudia: Lorenza en lo corrido del mes he recibo varias llamadas de los Lideres de Zona a nivel nacional, informándome de situaciones que se han presentado con clientes VIP, sobre mensajes que les llegan a sus correos electrónicos sobre el descuento de cumpleaños de sus hijos y en el momento de hacerlo efectivo en las tiendas, no está activado; ¿quiero por favor que me expliques que pasa con este proceso?.

Especialización en Mercadeo

-Lorenza: Claudia los listados de los clientes VIP se sacan con anticipación de la Base de Datos de la empresa, se envían los correos días antes del mes de cumpleaños de los niños, en el instante en que se hace el envío masivo de estos correos, se envía el listado al área de TI.

-Claudia: Lorenza con esto que me acabas de decir, corroboro que no se está haciendo el debido seguimiento por parte tuya de los listados que envías al área de TI, es tu responsabilidad confirmar la activación de los descuentos de los clientes en el sistema, estas dejando este proceso inconcluso.

De inmediato Claudia se dirige al área de TI, un espacio no tan grande, donde está la oficina del jefe y a su alrededor hay varios cubículos con sus respectivos computadores y teléfonos donde trabajan los analistas; llega a la oficina y habla con el Jefe del área que se llama Luis Fernando Sánchez.

-Claudia: Luis Fernando como estas, quiero preguntarte, ¿Quién es la persona encargada de realizar las activaciones de descuento en el sistema de los listados que manda Lorenza de Mercadeo Relacional?.

-Luis Fernando: Hola Claudia, estoy muy bien, gracias. Te cuento que no hay una persona especifica que haga ese proceso, cuando llegan los listados a TI, la persona que no esté trabajando en algún problema con una de las tiendas, se encarga de hacer las activaciones de descuento.

-Claudia: Entonces no hay ningún analista encargado solo de este procedimiento.

Especialización en Mercadeo

-Luis Fernando: Claudia la verdad No, los analistas saben que deben de realizar esta función, como también saben que deben atender a cada llamada que hagan las tiendas reportando un problema y deben darle prioridad a estos casos.

-Claudia: Ok Luis Fernando, muchas gracias por tu información.

Claudia sale de la oficina de Luis Fernando detectando el porqué se pueden estar presentando estas situaciones en las tiendas con los clientes VIP, se dirige a la oficina de la Directora de Tiendas Viviana Montes, su oficina es un espacio pequeño pero muy acogedor por la decoración que Viviana le puso, ella siempre está pendiente de los detalles, de que su espacio de trabajo refleje su personalidad.

-Claudia: ¿Viviana tienes tiempo?. Necesito preguntarte algo.

-Viviana: Hola Claudia, pasa, que necesitas.

-Claudia: Te informo que en el transcurso del mes, han aumentado las llamadas de los Líderes de Zona, informándome de situaciones que han tenido con clientes VIP en las tiendas, a la hora de redimir el descuento de cumpleaños de sus hijos; quiero preguntarte, ¿si se ha notado una disminución en las ventas en lo que va corrido del mes?.

-Viviana: Si, justamente esta mañana en la reunión del grupo primario, hable con los Líderes de Zona, sobre el bajo comportamiento de las ventas en este mes, ellos me manifestaron que una de las causas puede ser la

Especialización en Mercadeo

mala experiencia de algunos clientes VIP en las tiendas por los descuentos en el sistema, que pueden generar un voz a voz negativo de la marca.

-Claudia: Si, es un tema que se ha aumentado este mes y ya hable con Luis Fernando acerca de este proceso, evidencie que ni Lorenza que es la encargada del Mercadeo Relacional con los clientes ni el área de TI, hacen el debido seguimiento a este proceso. Es por esto que voy hablar con Janet Torres para solicitar una reunión, para hablar del tema y dar una solución.

-Viviana: ¡estoy de acuerdo!.

Janet Torres es la Vicepresidenta de la Compañía, una señora muy inteligente, sensata y correcta en su pensar y hacer.

Claudia va a su oficina.

-Claudia: Buenas tardes doña Janet,¿ puedo hablar con usted un momento?.

-Janet: Hola Claudia, por supuesto, siga con mucho gusto.

-Claudia: Doña Janet el motivo de venir hasta su oficina, es para exponerle los eventos que han pasado en las tiendas a nivel nacional con los clientes VIP.

Claudia le explica con detalle las llamadas que le hicieron los líderes de zona, para informar las situaciones que se presentaron, la señora Janet queda asombrada de

Especialización en Mercadeo

la situación, Claudia le manifiesta que si es posible hacer una reunión con los encargados de las áreas de Ventas, Mercadeo y TI.

-Janet: Claudia yo me encargo de mandar el comunicado de la reunión para mañana a primera hora.

-Claudia: Muchas gracias doña Janet, nos vemos mañana a primera hora.

-Janet: ok, feliz tarde.

Al día siguiente llegan todos muy temprano a la oficina y se disponen a esperar a doña Janet en la sala de juntas, es un sala grande con una mesa redonda como para 8 personas, con un equipo de computo acondicionado para las presentaciones a los Directivos.

En ella se encuentran la encargada de Mercadeo Relacional Lorenza Perdomo, el Jefe de TI Luis Fernando Sánchez, la Directora de Tiendas Viviana Montes y la Jefe de Mercadeo Claudia López.

Llega la Vicepresidenta Janet Torres, los saluda a todos y se sienta.

-Janet: El motivo de esta reunión es para aclarar y buscar soluciones a los repetidos problemas que se han venido presentando y aumentando en este mes, acerca de la activación de los descuentos a los clientes VIP. Claudia por favor explícanos a todos que esta sucediendo.

-Claudia: La situación es la siguiente:

Especialización en Mercadeo

Los líderes de zona me han llamado en repetidas ocasiones en este mes, informándome de problemas que han tenido los clientes VIP en diferentes tiendas a nivel nacional, la situación que se presenta es que les llega a los clientes al correo electrónico el mensaje informado el descuento de cumpleaños del niño, cuando se acercan a la tienda para redimirlo, no está activado en el sistema, de inmediato se activa cuando lo reportan de la tienda, pero cuando ya se ha generado una mala experiencia para el cliente.

Debido a estos reportes me tome la tarea de investigar este proceso de la cual es encargada Lorenza, por favor Lorenza explícanos como es esto.

-Lorenza: El proceso consiste en que sacamos de la Base de Datos los clientes que tienen registrados a sus hijos y van a cumplir años el siguiente mes, cuando ya tenemos esos listados, enviamos los mensajes a los correos electrónicos que han suministrado los clientes, inmediatamente pasamos los listados al área de TI que son los encargados de realizar las activaciones de los descuentos en el sistema.

-Claudia: Ahora Luis Fernando cuéntenos como hacen este proceso los analistas de Mesa de Ayuda (área de soporte técnico).

-Luis Fernando: Cuando los listados llegan a TI, el analista que no esté ocupado con un caso de alguna tienda, hace esta labor de activar los descuentos en el sistema.

Especialización en Mercadeo

-Claudia: De acuerdo a lo que hablaron mis compañeros, me doy cuenta que en ninguno de los dos procesos, desde los listados hasta las activaciones, se hace el debido seguimiento y confirmación de que ya quedo listo.

-Luis Fernando: Discúlpame Claudia, pero en el área de TI la función de activación de los descuentos no es lo único que hacemos, los analistas también son los encargados en dar respuesta inmediata a todos los reportes que hacen las tiendas, de problemas que se les presentan en el momento, entre otras cosas, tratamos de hacer todo en el menor tiempo posible, pero la prioridad siempre van hacer los reportes de las tiendas.

-Janet: Entiendo el punto de los dos, pero también se evidencia una falta de compromiso, de control y seguimiento de los involucrados en este proceso, acuérdense que siempre debemos pensar en el cliente, no podemos dañar la promesa de valor que le estamos ofreciendo al hacer el envío de los mensajes al correo electrónico.

-Viviana: Esta mala experiencia que vive el cliente en la tienda, se ve reflejado en las ventas, este mes hemos estado con muchos altibajos donde predominan las ventas bajas y uno de los factores puede ser el voz a voz negativo que se esté generando y no podemos continuar así, estamos perdiendo clientes, aparte de la pérdida de valor de la marca.

-Claudia: Estoy de acuerdo contigo Viviana, esta situación no puede continuar, podemos perder la credibilidad de la marca ante el cliente y ante

Especialización en Mercadeo

la competencia, de esta manera no estamos fidelizando a los clientes, que es el objetivo, estamos generando rechazo de ellos hacia la marca.

-Janet: Es correcto lo que dicen las dos, entonces que soluciones proponen ustedes desde sus áreas.

Hay un momento de silencio en el lugar, por la expresión de todos, podemos suponer que están pensando en la mejor solución para terminar con este problema, que cada vez cobra más fuerza y es perjudicial para la imagen de la marca ante el cliente.

-Claudia: Pensando en el los pasos de toda la operación de fidelización de los clientes, caigo en cuenta que estamos haciendo las cosas al revés; es decir, cuando se saquen los listados de los clientes de la base de datos, se deben enviar primero al área de TI, para hacer las activaciones de los descuentos y de allí si enviar el mensaje de comunicación al cliente, así garantizamos que no se va a volver a repetir esta situación en ninguna tienda.

-Luis Fernando: ¡Claro!, todavía no entiendo porque estábamos haciendo lo contrario, y apporto que voy a colocar a un analista como responsable solo de este proceso tan importante, así terminamos de mejorar la solución para este problema.

-Lorenza: Yo también me hago responsable de este proceso desde el área de Mercadeo Relacional y me comprometo hacer seguimiento de las activaciones antes de enviar la comunicación a los clientes.

Especialización en Mercadeo

-Viviana: Muy bien, yo me encargo de informar esto a todos los Lideres para que bajen la información a las tiendas y nos encargamos de recordarle al cliente sobre este beneficio y hacer que los clientes vuelvan a confiar en la marca.

-Janet: Quiero expresar mi alegría en la solución de este problema que ya se estaba saliendo de control, quiero felicitarlos por este trabajo en equipo, desde sus áreas contribuyeron para garantizar que no se volverá a repetir este problema y así mantener la confianza y credibilidad de la marca con los clientes, que será siempre el objetivo principal de la empresa.

Todos salimos de la reunión muy contentos con la solución del problema y con lo que nos dijo doña Janet.

Cada uno se encargo de hacer correctamente a lo que se había convenido en la reunión y se empezó a notar la mejoría en los procesos y en los tiempos de ejecución y respuesta de estos, como también la mejoría en las ventas y en las referencias de los clientes hacia la marca.

ANEXOS

Información General

* Tipo Documento: CEDULA CIUDADANIA * Documento: 31162883

* Nombre: * Apellidos:

* Género: FEMENINO Fecha Nacimiento:

E-Mail: ANBOVEL13@HOTMAIL.COM ☒ Autoriza Envío Información

Celular: 3174395115 ☒ Autoriza Envío Información al Móvil

Teléfono: 5511811 Número de Hijos: 5

Segmento: Actualizado Por: ALMACEN CHIPICHAPE 2

Detalle Cliente Atributos Huellas Dactilares Grupos

Grupos

Tipo de Grupo: Grupo:

Tipo de Grupo	Grupo
IMPUESTOS	CLIENTES NORMALES
DESCUENTOS	CLIENTES OC LOVER

Información General

* Tipo Documento: CEDULA CIUDADANIA * Documento: 29110509

* Nombre: * Apellidos:

* Género: FEMENINO Fecha Nacimiento:

E-Mail: DIASENETH@HOTMAIL.COM ☒ Autoriza Envío Información

Celular: 3117284177 ☒ Autoriza Envío Información al Móvil

Teléfono: 8832047 Número de Hijos: 0

Segmento: Actualizado Por: ALMACEN PALMETTO

Detalle Cliente Atributos Huellas Dactilares Grupos

Grupos

Tipo de Grupo: Grupo:

Tipo de Grupo	Grupo
IMPUESTOS	CLIENTES NORMALES
DESCUENTOS	CLIENTES NORMALES
DESCUENTOS	CUMPLEAÑOS 20

Caso de Grado realizado por Alexandra Bravo Cabal para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014.